

Prise en charge d'incidents et de demandes d'assistance liés au domaine de spécialité du candidat

Nous avons utilisé le logiciel de gestion de parc GLPI qui inclut une gestion des configurations et une gestion des incidents

[FusionInventoryGLPI](#) -> *tuto, ouverture de ticket*

Introduction

Ce tutoriel vous expliquera :

- Comment installer les prérequis au serveur GLPI
- Comment installer le serveur GLPI
- Comment installer le plugin FusionInventory

NB : Ce tutoriel a été réalisé sur un serveur disposant du système d'exploitation Debian. Ce serveur a été paramétré avec les caractéristiques les plus basiques (sans interface graphique afin de ne pas consommer des ressources supplémentaires inutilement).

Installation de GLPI et des prérequis

Une fois que votre système d'exploitation Debian est complètement installé, nous pouvons procéder à l'installation des logiciels requis au GLPI.

Il vous suffira de taper les commandes suivantes :

```
apt-get install apache2 php5 php5-gd php-pear php5-ldap php5-curl php5-mcrypt
```

```
apt-get install mysql-server php5-mysql
```

```
apt-get install libapache2-mod-perl2
```

Ne pas oublier de redémarrer votre serveur Debian afin que les modifications soient bien prises en compte.

Nous allons maintenant nous placer dans le dossier temporaire pour télécharger GLPI, extraire le fichier de l'archive puis lui donner les droits pour pouvoir le modifier :

```
cd /tmp
```

```
wget https://github.com/glpi-project/glpi/releases/download/0.90.1/glpi-0.90.1.tar.gz
```

```
tar -xvzf glpi-0.90.1.tar.gz -C /var/www
```

```
chown -R www-data /var/www/glpi
```

Redémarrez votre serveur Debian une seconde fois afin d'être sûr que tout soit bien correctement appliqué.

Vous pouvez désormais accéder à l'assistant d'installation de votre GLPI via un navigateur web depuis un autre poste du même réseau, il suffit de pointer sur le dossier racine du GLPI dans la barre URL, exemple :

10.0.0.252/glpi

Il ne vous reste qu'à suivre l'assistant d'installation en procédant par :

- Le choix de la langue
- Accepter la licence d'utilisation de GLPI
- Cliquer sur "Installation"
- Vérification des prérequis à l'installation puis validation du formulaire
- Configuration de la connexion à la base de données
 - Serveur MySQL : Chemin d'accès réseau au serveur soit "localhost".
 - Utilisateur MySQL : Nom d'utilisateur ayant le droit de se connecter au serveur SQL soit "root".
 - Mot de passe MySQL : Mot de passe associé à l'utilisateur "root" défini lors de l'installation de MySQL.
- Création de la base de données
- Initialisation de la base de données
- Finition de l'installation

Les comptes utilisateurs désormais accessibles par défaut sont :

- Compte administrateur : glpi/glpi
- Compte technicien : tech/tech
- Compte normal : normal/normal
- Compte post-only : post-only/postonly

Installation de FusionInventory

Tout d'abord, nous allons nous placer dans le dossier /var/www/glpi/plugins pour qu'au moment du téléchargement de l'archive, cette dernière soit déjà dans son dossier propice.

Puis nous allons télécharger l'archive et extraire tous ses dossiers :

```
cd /var/www/glpi/plugins
```

```
wget https://github.com/fusioninventory/fusioninventory-for-glpi/releases/download/glpi090%2B1.1/fusioninventory-for-glpi_0.90.1.1.tar.gz
```

```
tar zxvf fusioninventory-for-glpi_0.90.1.1.tar.gz
```

```
rm -f fusioninventory-for-glpi_0.90.1.1.tar.gz
```

Maintenant, à partir de l'interface web GLPI, connecté en tant qu'administrateur, vous devez installer et activer le plugin FusionInventory dans l'onglet Plugins > FusionInventory.

L'installation du serveur GLPI et du plugin FusionInventory est désormais terminé.

Installation des agents FusionInventory

Pour que les ordinateurs de votre réseau apparaissent sur votre FusionInventory, il faudra télécharger le logiciel d'agent FusionInventory (pour les systèmes d'exploitation Windows) se trouvant à l'adresse suivante :

```
http://forge.fusioninventory.org/projects/fusioninventory-agent-windows-installer/files
```

Cet agent sera à installer sur chaque poste de votre réseau en remplissant les paramètres de pré-installation afin qu'il remonte sur votre serveur GLPI.

GLPI

Rechercher Français ? ⚙️ glpi 🔌

Parc Assistance Gestion Outils Administration Configuration

Accueil Configuration Plugins + 🔍

Liste des plugins

Nom	Version	Licence	Statut	Auteurs	Site Web	conforme CSRF	
FusionInventory	0.90+1.4	AGPLv3+	Nouveau	David DURIEUX & FusionInventory team		Oui	Installer Désinstaller

[Voir le catalogue des plugins](#)

0,050 seconde - 1,47 Mo

GLPI 0.90.5 Copyright (C) 2015 by Teclib' - Copyright (C) 2003-2015 INDEPNET Development Team

CeGeek.fr

GLPI

Rechercher Français ? ⚙️ glpi 🔌

Parc Assistance Gestion Outils Administration Configuration

Accueil Configuration Plugins + 🔍

Liste des plugins

Nom	Version	Licence	Statut	Auteurs	Site Web	conforme CSRF	
FusionInventory	0.90+1.4	AGPLv3+	Installé/non activé	David DURIEUX & FusionInventory team		Oui	Activer Désinstaller

[Voir le catalogue des plugins](#)

0,080 seconde - 7,77 Mo

GLPI 0.90.5 Copyright (C) 2015 by Teclib' - Copyright (C) 2003-2015 INDEPNET Development Team

6.5 Création d'un ticket

Si l'utilisateur n'a pas accès à GLPI, le technicien peut créer une fiche de demande d'intervention à son nom.

1. Avant tout, vérifiez que l'utilisateur existe dans la base. Pour cela allez dans le menu « Administration » et « Utilisateurs »



2. Vous pouvez faire une recherche par nom de l'utilisateur, login, mail.



3. Si l'utilisateur n'existe pas dans la base vous pouvez l'importer depuis le LDAP voir **chapitre 6.6**.

4. Allez dans le menu « Assistance » et cliquez sur « créer un ticket »



5. Renseignez les champs du ticket et cliquez sur « Ajouter ».

Ticket - ID : 31

Date d'ouverture	08-07-2016 14:09	Date d'échéance	
Par	Staraj Eric	Dernière modification	08-07-2016 14:11 par Staraj Eric
Type	Incident	Catégorie*	Environnement de Travail
		Lieu*	Valrose > Petit Valrose
Acteur	Demandeur +	Attribué à +	
	Dupond Philippe	Support Valrose -	
Titre*	Poste de travail		
Description*	Question : Matériel concerné Réponse : Postes professionnels		
	Question : Description Texte : Plus de connexion internet		

Tickets liés +

Fichier (24 Mio maximum)

Sauvegarder Mettre à la corbeille